



Excmo. Ayuntamiento de Alicante

Número de  
decreto:  
2019DEG003077  
14/03/2019

## ÁMBITO Nº 6.3 ACCIÓN SOCIAL

### Decreto.- Texto Consolidado: " Normas de Organización y Funcionamiento del Centro de Acogida e Inserción de Personas sin Hogar". Aprobación.

He examinado el expediente a que se refiere el epígrafe que precede, cuyos antecedentes, razonamientos y normas legales aplicables figuran, resumidos, a continuación:

El Centro de Acogida e Inserción para personas sin Hogar, ubicado en la Avda. Dr. Jimenez Díaz, nº 27, se configura como un servicio integral que contempla acciones de acogida, asistencia, inclusión social y prevención de situaciones de exclusión grave de las personas sin hogar, centralizando las prestaciones básicas de alimentación, vestido, alojamiento y aseo personal, incluyendo actuaciones de índole psicosocial que promuevan la integración de las personas en situación de exclusión social grave.

Mediante acuerdo plenario de fecha 28 de febrero de 2014, se declaró el servicio del Centro de Acogida e Inserción de Personas sin Hogar, de competencia municipal de prestación obligatoria y por tanto, asumida como propia de la competencia del Ayuntamiento de Alicante. A su vez se determinó, que la gestión del servicio continuaría siendo indirecta.

La Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el día 4 de agosto de 2014, acordó la adjudicación del contrato relativo a la gestión integral del Centro de Acogida e Inserción de personas sin hogar, a la FUNDACION SALUD Y COMUNIDAD con CIF: nº G-61878831.

La cláusula decimonovena del Pliego Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares del contrato, establecía que los licitadores deberían presentar junto con la documentación de la oferta, una Memoria, en la que constase entre otros aspectos: "3. *Propuesta de normativa de régimen interior del Centro*, que comprenda como mínimo: organización y funcionamiento del centro, régimen de admisiones, estancia y causas de baja, cauces de participación de los usuarios, derechos y deberes de los usuarios. Dicha propuesta quedará, no obstante, sometida a las modificaciones que resulten necesarias y a su aprobación mediante resolución de la Concejalía de Acción Social. Dicha propuesta podrá ser complementada cuando del resultado de su aplicación se precisen concreciones o interpretaciones, correspondiendo dicha facultad a la citada Concejalía."

La FUNDACION SALUD Y COMUNIDAD, presentó dicha propuesta de normativa de régimen interior, que fue sometida a las modificaciones y concreciones que resultaron necesarias, siendo aprobadas mediante Decreto de fecha 22 de abril de 2015, "las Normas de Organización y Funcionamiento del Centro de Acogida e Inserción de Personas sin Hogar".

Mediante informe de fecha 19 de agosto de 2016, de la Jefa del Programa de Inclusión Social, con el conforme del Jefe del Servicio, propuso y justificó la necesaria modificación de las citadas Normas, siendo aprobada dicha modificación, mediante Decreto de fecha 20 de septiembre de 2016.



FUNDACION SALUD Y COMUNIDAD, propone en este momento, nuevas modificaciones, con la finalidad de adecuar la organización y funcionamiento del Centro a la realidad social de los usuarios, en aras a una mejor prestación del servicio. Igualmente resulta necesario su adaptación a las exigencias derivadas de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Sometida dicha propuesta a informe de la Jefa del Programa de Inclusión Social, se emite en sentido favorable.

Una nueva modificación, determina la conveniencia de un texto consolidado que integre las Normas inicialmente aprobadas con las modificaciones que han tenido desde su origen.

Dicho texto consolidado tendrá validez jurídica, con independencia de la entidad prestadora del servicio.

El órgano competente para resolver este expediente es el Alcalde-Presidente, por aplicación del artículo 124.4.g) de la Ley 7/85, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local, según la redacción dada por la Ley 57/2003 de 16 de diciembre y por su delegación, mediante resolución de fecha 30 de enero de 2016, la Concejala Delegada de Acción Social.

Como consecuencia de lo expuesto, resuelvo:

**Primero.-** Aprobar el texto consolidado de las **“Normas de Organización y Funcionamiento del Centro de Acogida e Inserción de Personas sin Hogar”**, que figura como Anexo a la presente resolución.

El texto aprobado surtirá efectos desde el día siguiente al de la adopción de la presente resolución.

**Segundo.-** Notificar el presente acuerdo a la FUNDACION SALUD Y COMUNIDAD y comunicar asimismo, al Jefe del Servicio de Seguridad Ciudadana Tráfico y Transportes para su traslado al Jefe de la Policía Local y a la Jefa del Programa de Inclusión Social.

Asimismo el texto aprobado, se publicará en la página web del Ayuntamiento de Alicante-Áreas Temáticas-Servicios Sociales-Normativa Municipal.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

### NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ACOGIDA E INSERCIÓN DE PERSONAS SIN HOGAR

#### TEXTO CONSOLIDADO

#### 1. Objeto

Las presentes normas tienen como objeto regular la organización y funcionamiento del Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar del Excmo. Ayuntamiento de Alicante. Esta normativa tiene el carácter de regulación de régimen interior, para su conocimiento y aplicación. Su finalidad es garantizar un adecuado funcionamiento del servicio que se presta y unas normas mínimas de convivencia para las personas usuarias, basados en los objetivos y valores inherentes al Centro.

#### 2. Naturaleza

La gestión del servicio del Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar fue declarado por acuerdo plenario de fecha 28 de febrero de 2014, de competencia municipal de prestación obligatoria y por tanto asumida como propia del Ayuntamiento de Alicante.

Como se indica en la parte expositiva del citado acuerdo, el Centro, ubicado en la avenida Dr. Jiménez Díaz nº 27, desarrolla prioritariamente acciones de acogida, asistencia, inclusión social y prevención de exclusión grave de personas sin hogar, centralizando las prestaciones básicas de alimentación, vestido, alojamiento y aseo personal, incluyendo actuaciones de índole psicosocial que promuevan la integración de las personas en situación de exclusión social grave.

#### 3. Objetivos y valores

Son **objetivos generales** del Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar:

- a) Promover las posibilidades de inclusión social de la población inmersa en procesos de exclusión.
- b) Desarrollar cauces de colaboración con todos aquellos sistemas de protección social que afecten a este colectivo.
- c) Ofrecer distintos programas de atención social integral según la problemática detectada y las posibilidades de incorporación socio-laboral.
- d) Prevenir situaciones de exclusión en aquellas personas residentes en la ciudad que se





Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Consejería de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

encuentren en situación de vulnerabilidad.

Son **valores imperantes**:

- Atención a la diversidad.
- Respeto por los procesos individuales.
- Trabajo en equipo.
- Búsqueda de la excelencia.
- Empoderamiento de las personas.

### 4. Ámbito de actuación y población destinataria

El Centro de Acogida e Inserción para Personas Sin Hogar, circunscrito a los Servicios Sociales de Atención Primaria Municipales, desarrolla prioritariamente acciones de acogida, asistencia, inclusión social y prevención de situaciones de exclusión grave de las personas sin hogar.

Complementariamente atenderá urgencias sociales de personas sin hogar en función del protocolo de actuación con policía local, así como participará en las actuaciones necesarias decretadas en situaciones de climatología adversa dirigidas a personas sin hogar que pernoctan en la calle.

Por último, se abordará también las situaciones de falta de alojamiento y/o manutención, por situaciones de vulnerabilidad social detectadas por los distintos equipos sociales de base.

### 5. Características del Centro de Acogida e Inserción

El Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar, atiende todos los días del año las 24 horas del día. Su organización se estructura de la siguiente forma:

- a) Servicio de **primera acogida** con funciones además de información, orientación y asesoramiento.
- b) Programas de atención integral de **corta, media y larga estancia** adaptados tanto a la demanda de la persona usuaria como a la valoración biosicosocial. La temporalidad de las prestaciones básicas de alojamiento, alimentación y atención nutricional específica (dietas específicas por motivo de salud, culturales,...), vestido, lavado de ropa personal y aseo, así como el seguimiento y atención social, educativa, sanitaria y psicológica estarán en función del programa de atención al que la persona se incorpora. Estos programas son:

- Programa de Acogida
- Programa de Inserción



Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

- Programa Puente
  - Programa de Baja exigencia
  - Programa de atención a urgencias sociales
- c) Servicio de **comedor asistencial** dirigido a personas en situación de vulnerabilidad social derivadas por los Equipos Sociales de Base o bien a personas en situación de exclusión social grave.
- d) Servicio de **atención de calle** con funciones de detección y establecimiento de relación de ayuda con las personas en situación de exclusión social grave que viven en la calle.
- e) **Servicios externos** de consigna, duchas, lavandería y ropero dirigidos a personas que no acceden a los distintos programas de atención integral por diferentes motivos, con la finalidad tanto de incidir en mejorar su calidad de vida como en mantener unos mínimos contactos que faciliten una intervención posterior.
- f) Servicio de **Centro de Día**, configurado como un espacio desde donde trabajar la gestión del ocio y tiempo libre, habilidades sociales y laborales y promover la participación del colectivo en diferentes ámbitos.

Para el correcto funcionamiento de los servicios mencionados se cuenta con:

- 68 plazas de atención integral en los diferentes programas de atención de corta, media y larga estancia.
- 15 plazas de servicio de comedor asistencial.
- Servicio de atención de calle: dos salidas semanales en horario de mañana y tarde y, a instancias de la Concejalía de Acción Social en caso de urgencia social.
- Servicios externos.
- Programas de atención integral dirigido a personas sin techo y/o sin vivienda.
- Servicio de centro de día.

## 6. Espacios comunes

### 6.1. Entrada al Centro

Los siguientes espacios al descubierto podrán ser utilizados para los usos que se indican en horario comprendido entre las 8.00 y las 22.00 horas:

- Aparcamiento de vehículos de participantes, profesionales y visitas.
- Porche de obra con bancos, para el descanso.
- Zona cubierta con toldo, para la realización de actividades de ocio y tiempo libre (en horario de





EXCMO. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

tardes).

- Huerto urbano, destinado a las actividades ocupacionales del centro de día.

### 6.2. Recepción

Despacho ubicado en el hall y destinado a la atención personal y telefónica, así como a la visualización de las cámaras de vigilancia instaladas en el Centro.

También cuenta con almacén interior en el que se ubica frigorífico destinado a la conservación de alimentos extras que se entregan diariamente a las personas que justificadamente no pueden acceder al comedor del Centro o requieren de algún complemento alimentario en su dieta y otro almacén en altura para el material del Centro de día y ortopedia.

### 6.3. Hall

Punto de primera atención para toda aquella persona que acceda al Centro, así como para los usuarios participantes que demanden la atención de los integrantes de los equipo de atención, coordinación y dirección.

Fuente de agua para cualquier persona que acceda al Centro, con independencia de su participación en él.

### 6.4. Sala de estar

Acceso desde el hall, destinada al descanso y a la espera de ser atendido por el equipo profesional del Centro.

### 6.5. Gimnasio

Zona multiusos con diferentes espacios para la práctica de juegos de mesa, sofás para el descanso diurno, mesa de ping-pong, zona de lectura y organización puntual de eventos y fiestas.

Sala habilitada para el alojamiento de personas sin hogar en caso de activación de emergencia: ola de frío, gota fría...

### 6.6. Aseos próximos al gimnasio

Con acceso desde el hall, destinado a las personas sin hogar no participantes en la actividad del Centro.

### 6.7. Comedor

Con capacidad para 75 personas. Se prestan cuatro servicios diarios: desayuno, comida, merienda y cena.

### 6.8. Sala polivalente

Espacio diáfano destinado a la realización de talleres, formación eventos...

### 6.9. Pista de fútbol

Destinada a actividades diversas de ocio, lúdicas y deportivas.

### 6.10. Centro de día

- **Entrada:** Punto de información de actividades internas y externas y zona de descanso diurno.
- **Atillo:** Destinado al descanso de las y los residentes que trabajan en horario nocturno o bajo prescripción sanitaria de reposo.

DOCUMENTO DOCUMENT ANEXAT	ÓRGANO:	REFERENCIA: ASNR201900001
Código Seguro de Verificación: 59dd580b-6186-4104-8aad-1432c8e8da0b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2019_8670821 Fecha de impresión: 14/03/2019 13:21:55 Página 5 de 16	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 14/03/2019 12:43	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

- **Sala de televisión:** Con capacidad para 25 personas y horario de uso de 14:00 a 22:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 22:00 horas, sábados, domingos y festivos.
- **Biblioteca con sala de estudio y lectura:** Con capacidad para 18 personas, servicio de préstamo de libros y acceso a Internet con un horario de 16.00 a 19:00 horas de lunes a domingo y de 10:00 a 13:00 los fines de semana y festivos.
- **Aula de informática:** Instalación de siete equipos. Se trata de un espacio compartido con el despacho del área educativa. El horario de uso está sujeto a la presencia de los profesionales y desarrollo de las actividades formativas.
- **Sala de manualidades:** Horario adaptado a las actividades, de esta naturaleza que se desarrollen en el Centro.

### 7. Servicios externos

El Centro ofrece los siguientes servicios:

- **Ropero:** Consistente en la entrega de ropa y calzado reciclado para las personas sin hogar, con independencia de su participación en el resto de servicios y programas. El servicio se presta entre las 8:00 y las 10:00 horas de lunes a viernes y de 9:15 a 9:45 los fines de semana y festivos.
- **Duchas:** Tiene como función facilitar la condiciones de higiene personal de las personas usuarias, mediante la utilización de duchas y material de aseo. El servicio se presta todos los días del año de 8:45 a 9:45 horas. Constando de dos bloques diferenciados por género.
- **Consigna:** Comprenderá la custodia de tres bultos por persona con la opción de acceso de su propietario en dos momentos del día: De lunes a viernes de 8:10 a 10:30 horas y de 9:45 a 10:30 horas los fines de semana y festivos y de 19:10 a 19:40 horas de lunes a domingo. Será exigible la renovación de la solicitud de consigna, en el supuesto de corta estancia, transcurridos 7 días, y en el supuesto de larga estancia, transcurrido un mes. En cualquier caso si el usuario no hiciera efectiva la renovación, se procederá a la retirada de enseres y su destrucción, transcurrido un mes desde la fecha del depósito de los mismos, salvo documentos de interés que se dejarán en custodia de la policía local.
- **Lavandería de uso externo:** Comprende la disponibilidad de una lavadora y dos secadoras en horario de 8:30 a 14:30 de lunes a domingo, para personas sin hogar, no alojadas en el Centro, con cita previa.

### 8. Alojamiento

#### 8.1. Habitaciones

El Centro dispone de 34 habitaciones ubicadas entre 1ª y 2ª planta del inmueble de uso individual



Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción SocialCentro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

y/o doble. Disponen del siguiente equipamiento: una o dos camas, taquilla de tres cuerpos y mesilla de noche. Dos habitaciones (una en cada planta) con baño e idéntico equipamiento.

Cada planta dispone de sala de estar con servicio de televisión hasta las 24.00 h.

El acceso y estancia en los dormitorios en periodo invernal será entre las 21:30 h y las 08:00 h en días laborables y 21:30 h y 09:00 h en fines de semana y festivos.

En periodo estival el horario se modifica siendo el horario de acceso entre las 22:00h y las 08:00 h para días laborables y 22:00 h y 09:00 h para fines de semana y festivos.

### 8.2. Viviendas

El Centro dispone de cuatro apartamentos como recurso de residencial para personas participantes en programas de larga estancia, con el siguiente equipamiento:

- **Vivienda 1.** Dispone de dos dormitorios dobles, baño completo, cocina y salón.
- **Vivienda 2.** Dispone de dos dormitorios individuales y dos dobles, un baño completo, un baño completo adaptado, cocina y salón.
- **Vivienda 3.** Dispone de 3 dormitorios dobles baño completo, cocina y salón.
- **Vivienda 4.** Dispone de 6 dormitorios dobles, 3 baños (uno de ellos adaptado), cocina y salón.

### 9. Requisitos de admisión

- Ser mayor de edad o menores de edad acompañados de la persona o personas que ejerzan la patria potestad, tutela o curatela.
- Acreditación de su identidad mediante, DNI,NIE, pasaporte, Libro de Familia, justificante actualizado de denuncia por pérdida, robo o sustracción de documentación, acreditación consular o cualquier otro documento válido en derecho.
- Estar en condiciones de cumplir las obligaciones de los participantes establecidas en el apartado decimocuarto de esta normativa y, de un modo particular: respetar y tratar con corrección a todas las personas que se encuentren en el Centro así como no encontrarse en estado de embriaguez o bajo los efectos de cualquier tipo de sustancia tóxica.
- No portar armas u objetos punzantes.
- Contar con capacidad funcional para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- No necesitar protección especial (mujeres víctimas de violencia de género).
- Disponibilidad de plazas libres en el programa solicitado.
- En el supuesto de readmisión, haber transcurrido el periodo mínimo establecido en el apartado de derechos de los participantes.





Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

- Firma de documento de consentimiento, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, con la finalidad de dar cumplimiento o respuesta adecuada a la solicitud del servicio que se formula.

### 10. Acceso a las prestaciones del Centro

El acceso concreto, individual o familiar, a cada uno de los servicios, prestaciones o programas, vendrá determinado tanto por la disponibilidad de plazas, como por la valoración profesional que se realice en función de las demandas expresadas y/o las necesidades valoradas.

### 11. Estancias

Las condiciones de estancia de cada persona respecto a la duración y prestaciones, dependerá del programa en el que participe. La trabajadora social de primera atención y en su ausencia el técnico auxiliar educativo serán los responsables de informar sobre las características de cada uno de los programas o servicios.

Se establecen las siguientes normas generales que deberán ser observadas durante la estancia de las y los participantes:

#### *Acceso y uso del centro*

- a) Durante el horario de apertura las y los residentes podrán entrar o salir libremente.
- b) Las personas usuarias de servicios externos podrán acceder dentro de los horarios establecidos para estos servicios así como durante la realización de actividades del Centro de Día en las que participen.
- c) Las normas para el uso y organización de los espacios comunes se consensuarán con las y los participantes, debiendo ser respetadas hasta nuevo consenso.
- d) El horario de admisión de visitas será de 9.00 a 19.30 de lunes a domingo. Las personas visitantes deberán informar en recepción de su entrada y salida, así como guardar respeto al resto de participantes.

#### *Servicio de comida y cena*

- e) En el servicio de comedor las y los comensales deberán ir ocupando las mesas hasta estar completas, no obstante serán tenidas en cuenta las particularidades de cada situación así como las parejas y familias.
- f) Se elaborará un menú diario previamente establecido y un menú alternativo, el cual deberá ser





Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

solicitado por el comensal en el momento de su admisión y valorado por el equipo técnico. Los menús semanales se publicarán en los paneles informativos del Centro.

### *Servicio de alojamiento:*

- g) Los periodos de alojamiento del programa de acogida son indivisibles, es decir no son fraccionables en varios periodos y son los siguientes:
- Programa de acogida: 15 días cada 6 meses, a contar desde el último día de alojamiento.
  - Programa puente: entre 1 y 2 meses.
  - Programa de baja exigencia: 12 meses o más en base al seguimiento de los objetivos planteados en el plan de intervención individualizado.
  - Programa de inserción: habitualmente hasta 12 meses revisable en base al seguimiento de los objetivos planteados en el plan de intervención individualizado.
  - Programa de atención a urgencias sociales: 1 mes.
- h) Respecto a la habitación asignada, si bien el criterio general será de permanencia en la misma, podrá ser asignada una diferente cuando circunstancias de convivencia lo exijan y así lo aprecie el equipo técnico o a petición de la persona usuaria, a quien el equipo técnico deberá dar una respuesta motivada en el plazo máximo de una semana.
- i) Los dormitorios tendrán la consideración de espacios privados por lo que ninguna persona usuaria podrá acceder a otro dormitorio sin autorización de quien esté alojado en el mismo y sin la autorización y el visto bueno del personal de turno en la planta. En el caso de obtener dichas autorizaciones se empleará el mínimo tiempo necesario para la realización del acto para el cual se ha solicitado la autorización.
- j) Las personas residentes deberán permanecer en la planta o vivienda durante el horario de alojamiento, no estando permitido la deambulación por el resto de las instalaciones del Centro.

### *Penalizaciones por retraso, ausencia o incumplimiento en un servicio de comida, cena o alojamiento.*

- k) Las personas participantes en los programas de atención integral deberán estar en el Centro antes de la hora de cierre, salvo que cuenten con autorización previa o justifiquen su ausencia por motivos sanitarios graves o de fuerza mayor.
- l) La ausencia injustificada al servicio de alojamiento supondrá la pérdida del derecho al mismo durante la noche siguiente para las y los residentes de los programas de media y larga estancia. Para las y los residentes del programa de acogida la pérdida será definitiva hasta que transcurra un nuevo plazo de 6 meses.
- m) Las personas participantes deberán estar en el centro a la hora establecida para los servicios de comida y cena (13:30 y 20:00 respectivamente). Se considerará retraso el acudir dentro de los 30 minutos posteriores al horario de acceso al servicio (entre las 13:30 y las 14:00 para la



Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Consejería de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

comida y entre las 20:00 y las 20:30 para la cena), una demora superior será considerada directamente ausencia del servicio.

- n) En caso de retraso en la comida o la cena se penalizará en el momento ese servicio pudiendo acceder al día siguiente.
- o) La ausencia injustificada a los servicios de comida o cena tendrá como consecuencia lo siguiente:
- Si ocurre en día laborable supondrá no poder acceder al día siguiente a ese mismo servicio por penalización.
  - Si ocurre en sábado, domingo o festivo supondrá la penalización del servicio y no podrán acceder a ese servicio durante los dos días siguientes a la ausencia (salvo en el caso de las personas que utilizan el servicio de comedor sin alojamiento en los que la ausencia siempre supondrá un día de penalización independientemente de que sea fin de semana o festivo.)
- p) En el supuesto que una persona acuda al centro en el momento del alojamiento, comida o cena pero no se encuentre en condiciones para acceder al servicio se le pondrá una penalización exclusivamente en ese día.

### Lavandería

- q) Se pondrá a disposición de la persona usuaria los recursos necesarios para identificar la ropa personal que envíe a la lavandería. El centro no se hará responsable de la confusión de prendas de características y colores similares que no hayan sido identificados por la persona propietaria.

### Viviendas

- r) Las personas que residan en las viviendas, observarán lo dispuesto en el contrato de funcionamiento de las mismas.

## 12. Cauces de participación de las personas usuarias

Constituye uno de los objetivos del Centro la incorporación de procesos democráticos y participativos dirigidos a empoderar a las personas usuarias, desde los procesos de diseño, implementación y evaluación de las actuaciones con metodologías de trabajo, con la finalidad de crear redes para la interconexión, el aprendizaje mutuo y el intercambio de información.

Las dinámicas participativas se estructuran a través de las siguientes herramientas:

- Metodologías grupales de acogida, seguimiento y cierre en los programas de larga estancia: grupos de motivación inicial, grupos de seguimiento, grupos de autogestión, etc.
- Asambleas y grupos de discusión.





Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

- Buzón de sugerencias y comentarios.
- Encuestas y cuestionarios.
- Entrevistas de salida (en los programas de larga estancia).
- Liderazgo del plan de intervención individualizado (en los programas de larga estancia).

### 13. Causas de baja

Las bajas se generarán por los siguientes motivos:

- a) Finalización del periodo de alojamiento establecido para los programas de corta y media estancia.
- b) Por voluntad manifestada por la persona usuaria que deberá ser comunicada al equipo profesional del centro con anticipación.
- c) La ausencia injustificada de un día para el programa de acogida.
- d) La ausencia injustificada superior a un día para los programas de larga estancia.
- e) Incumplimiento del plan de intervención acordado o incumplimiento de los criterios que dan derecho a la admisión en el centro.
- f) Finalización de la intervención, en los supuestos de participantes en programas de larga estancia.
- g) Ejecución de las acciones previstas en el plan de intervención sin que se hayan alcanzado los objetivos propuestos.
- h) Logro de los objetivos propuestos.
- i) Cuando sea propuesta la baja como medida disciplinaria.

### 14. Derechos y obligaciones de las y los participantes

#### 14.1 Derechos

- a) Derecho a la igualdad de oportunidades, sin discriminación por razón de sexo, procedencia, religión, ideología y situación administrativa. En el ámbito del citado derecho:
  - Desde el Centro se tendrán en cuenta las diferencias de género, procedencia y religión a la hora de elaborar menús, alojamiento y actividades.
  - Las y los profesionales del Centro conocerán, valorarán y tendrán en cuenta las diferencias culturales a la hora de transmitir información y establecer la comunicación.

DOCUMENTO DOCUMENT ANEXAT	ÓRGANO:	REFERENCIA: ASNR201900001
Código Seguro de Verificación: 59dd580b-6186-4104-8aad-1432c8e8da0b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2019_8670821 Fecha de impresión: 14/03/2019 13:21:55 Página 11 de 16	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 14/03/2019 12:43	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Consejería de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

- Los criterios para la acogida de participantes serán objetivos y públicos, basándose en el modelo de intervención establecido y en la disponibilidad de recursos. La denegación de acceso al Centro será motivada.
- b) Derecho al reconocimiento del valor intrínseco de cada persona, con sensibilidad a sus necesidades y a la atención desde el respeto, corrección y comprensión de forma personal e individualizada.  
  
Cada persona dispondrá de un plan de intervención individual elaborado conjuntamente con los profesionales, que podrá ser revisado y adaptado, en aras a la consecución de los objetivos acordados.
- c) Derecho a la confidencialidad de los datos de carácter personal, de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
  - Las y los profesionales del Centro explicarán claramente con que objetivo se recoge la información y no indagarán, ni recabarán más datos que los estrictamente necesarios.
  - El equipo respetará la decisión de las personas usuarias de preservar la confidencialidad sobre su estancia en el Centro.
- d) Derecho a recibir la información en un lenguaje comprensible, ser consultado en todos aquellos temas que puedan afectar a su calidad de vida, en los derechos que le asisten y forma de ejercitarlos.
  - El equipo profesional transmitirá la información utilizando un lenguaje comprensible y considerando las diferencias culturales.
  - Las personas usuarias tendrán derecho a ser informadas de las características del Centro y de cada uno de los programas de alojamiento en un idioma que comprenda.
  - Los derechos y obligaciones estarán expuestos en el Centro y serán explicados verbalmente.
  - La persona usuaria conocerá al equipo de profesionales que le acompañarán en su proceso y las vías de acceso al mismo.
- e) Derecho a elevar a la dirección del Centro, sugerencias y reclamaciones relativas a la mejora o funcionamiento de los servicios y a recibir respuesta motivada sobre las mismas en un plazo máximo de cuatro días hábiles. Para ello el Centro facilitará el acceso libre a las hojas de sugerencias y reclamaciones así como el canal para su traslado.
- f) Derecho a recibir un servicio de calidad, entendiéndolo éste como el orientado al alcance de calidad de vida, incorporación social y participación, siendo esencial poner el foco de atención en las necesidades, aspiraciones y proyectos de las y los participantes.
  - El equipo de profesionales tendrá la formación y especialización en las diferentes áreas de trabajo (social, educativa, psicológica y sanitaria) que se desarrollan, con formación continua y supervisión adecuada cuando fuere necesaria.
  - Estará explicitado el proceso de acompañamiento, así como los criterios para su desarrollo y





Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Consejería de Accion Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

evaluación incluyendo los aspectos relativos al ingreso, acogida, programa individual, asignación de profesionales de referencia, desarrollo de actividades y talleres, así como el seguimiento, la coordinación y la evaluación.

- Las y los profesionales realizarán una función de mediación y orientación de la participación del voluntariado.
  - Se evaluará la satisfacción de las personas que participan en los diferentes servicios y programas teniendo presente sus resultados como criterio organizativo.
  - Las personas residentes tendrán derecho al uso de los servicios y espacios comunes.
  - El equipo poseerá una visión comunitaria de la intervención y promoverá el empoderamiento de las personas participantes.
  - La relación entre profesionales y participantes se desarrollará dentro de los límites de la relación de ayuda no aceptando bajo ningún concepto servicios o prestaciones.
- g) Derecho a hacer uso de los cauces de participación establecidos.
- h) Derecho a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el dispositivo, a voluntad propia.
- i) Derecho a solicitar, un nuevo acceso transcurrido el plazo establecido para cada programa:
- Programa de acogida: 6 meses desde la última noche pasada en el programa de acogida o en cualquier otro programa de alojamiento del centro.
  - Programa de inserción y baja exigencia: 1 mes desde la última noche en el programa de inserción o baja exigencia (el acceso a estos programas desde otros programas de corta y media estancia podrá ser inmediato).

### 14.2 Obligaciones

- a) Conocer y cumplir las presentes normas y cuantas otras resulten de aplicación al Centro.
- b) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito necesario, así como comunicar al equipo profesional las variaciones en las mismas.
- c) Cumplir con los compromisos, contraprestaciones y obligaciones correlativas a los derechos o servicios reconocidos.
- d) Respetar y tratar con corrección a todas las personas que se encuentren en el Centro, favoreciendo la convivencia.
- e) Contribuir a la seguridad, protección e igualdad de trato en el Centro evitando cualquier forma de intimidación o discriminación.
- f) Fumar exclusivamente en las zonas habilitadas para tal fin.
- g) No acudir al Centro en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de cualquier tipo de tóxico que pueda perturbar las normas de convivencia del centro.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Consejería de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

- h) Hacer un buen uso de las instalaciones y material de los distintos recursos, así como respetar los enseres de otras personas.
- i) Colaborar en el mantenimiento reintegrando los artículos de uso general una vez utilizados, en óptimas condiciones.
- j) Hacer uso de una vestimenta mínima en los espacios comunes, vistiendo como prendas mínimas zapatos, faldas/pantalones camisas/camisetas etc...
- k) Cumplir con los horarios establecidos en todas las actividades y servicios programados por el Centro, así como solicitar y justificar de todos aquellos servicios que hayan sido concedidos.
- l) Colaborar con las medidas de seguridad alimentaria siguiendo las pautas establecidas por la dirección del centro al respecto evitando sacar comida del comedor y haciendo un buen uso de la misma.
- m) Respetar el espacio privado de las habitaciones de otras personas residentes, así como sus artículos personales.
- n) Aceptar las medidas higiénico-sanitarias que se propongan, en especial las indicaciones formuladas por el Ministerio de Sanidad, Servicio Sociales e Igualdad, en relación con las infecciones de transmisión sexual (ITS) y las relacionadas con enfermedades epidemiológicas establecidas en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, Orden de 4 de marzo de 1997, de la Conselleria de Sanidad al objeto de la vigilancia de la salud pública o cualquier otra norma que se establezca al efecto.

### 15 Incumplimiento de las presentes normas

#### 15.1 Incumplimientos leves

Se considerarán incumplimientos leves:

- a) Fumar en el interior del Centro en las zonas no habilitadas.
- b) No mantener un decoro mínimo en el vestir, desprendiéndose las prendas básicas.
- c) No cumplir los horarios establecidos en todas aquellas actividades y servicios programados por el Centro y no recogidos en el punto 11 de esta normativa.
- d) Introducir comida y/o bebida para su consumo en el Centro.
- e) No dejar en debido orden la habitación al abandonarla por las mañanas.
- f) Proferir comentarios discriminatorios por razón de sexo, orientación sexual, procedencia, religión, nacionalidad, situación administrativa, etc.
- g) Cualquier otro incumplimiento de las presentes normas.

#### 15.2 Incumplimientos graves

Se considerarán incumplimientos graves:

Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Consejería de Acción SocialCentro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

- a) La comisión de tres incumplimientos leves en el plazo de un mes.
- b) Proferir insultos o amenazas hacia participantes y/o profesionales.
- c) Acceder al Centro con armas u objetos punzantes.
- d) No hacer un debido uso del mobiliario o material de los distintos recursos con los que cuenta el Centro.
- e) Ocasionar daños o sustraer enseres pertenecientes al Centro a otras personas.
- f) Guardar o consumir alcohol u otras sustancias tóxicas en el interior de las instalaciones.
- g) Alteración de la conducta por causas asignables al consumo de alcohol o de otras sustancias tóxicas, tanto si el consumo se produce en las instalaciones del Centro como en el exterior.
- h) Fumar en las habitaciones.
- i) Ausencia sin justificar a los servicios previamente acordados.
- j) Realizar comunicaciones verbales o no verbales de carácter sexual no deseadas: gestos obscenos, exhibición de pornografía o materiales degradantes, miradas incómodas así como insinuaciones, invitaciones, calificativos, bromas, alardes, demandas, propuestas, rumores, relatos, preguntas, explicaciones u otras referencias sexuales ofensivas o inadecuadas.

## 15.3. Incumplimientos muy graves

Se considerarán incumplimientos muy graves:

- a) La comisión de dos incumplimientos graves en el plazo de dos meses.
- b) No someterse a las normas de seguridad e inspección establecidas: identificación, facilitación de datos a las fuerzas de seguridad, de conformidad con la normativa establecida al efecto.
- c) El incumplimiento de medida de expulsión del centro.
- d) Desatender de forma reiterada las instrucciones de abandonar el centro requiriéndose aviso a la policía para efectuar el desalojo.
- e) Tráfico de sustancias tóxicas.
- f) Promover altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.
- g) Agredir, intentar agredir o amenazar gravemente la integridad física de personas del centro o allegadas.
- h) Chantaje sexual: obtención de favores sexuales bajo presión o amenaza.
- i) Aproximación invasiva o contacto físico no deseado de naturaleza sexual: abrazos, besos, pellizcos, tocamientos, acorralamiento, invasión del espacio íntimo, etc.





DOCUMENTO DOCUMENT ANEXAT	ÓRGANO:	REFERENCIA: ASNR2019000001
Código Seguro de Verificación: 59dd580b-6186-4104-8aad-1432c8e8da0b Origen: Administración Identificador documento original : ES_L01030149_2019_8670821 Fecha de impresión: 14/03/2019 13:21:55 Página 15 de 16	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 14/03/2019 12:43	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

## ANEXO

j) El encubrimiento de cualquier forma de agresión o abuso.

### 16. Medidas y procedimientos aplicables a los incumplimientos cometidos

- a) En el supuesto de **incumplimientos leves**, procederá la amonestación escrita por parte de la persona del equipo profesional que esté presente y en su caso observancia de la norma garantizando en cualquier caso el cumplimiento de los criterios de admisión.
- b) En el supuesto de **incumplimientos graves** se reunirá una comisión de valoración que estará formada por las siguientes figuras del equipo profesional: quien presencia los hechos, quien acompaña como profesional de referencia, la técnica o el técnico de apoyo a dirección así como otras figuras profesionales que sean relevantes para la valoración de los hechos. En todos los supuestos, procederá la expulsión del centro durante un máximo de 24 horas. Dicha medida se aplicará a partir de la reunión de la comisión, con la única excepción de incumplimiento grave previsto en el apartado 15.2 h) "fumar en las habitaciones", donde la medida de expulsión será inmediata, por el riesgo evidente que comporta.
- c) En el supuesto de **incumplimientos muy graves**, la comisión de valoración estará formada por las siguientes figuras del equipo profesional: quien presencie los hechos, quien acompaña como profesional de referencia, la dirección del centro así como otras figuras profesionales que sean relevantes para la valoración de los hechos. En los supuestos a), b), c) y d) se procederá a la expulsión de hasta tres meses, a cumplir a partir del día siguiente de la reunión de la comisión. En faltas relacionadas con agresiones, amenazas muy graves o acoso sexual la expulsión será inmediata como medida de protección para quienes han sufrido agresión, amenaza o acoso y se mantendrá hasta que la comisión determine la duración de la misma. En estos supuestos la medida podrá prolongarse hasta seis meses. Pasado ese tiempo, y antes de proceder a una readmisión se deberá valorar en comisión que la reincorporación no supone una situación de ansiedad o amenaza para quienes hayan sido víctimas de los hechos.

Puesto que el objetivo de las presentes normas lejos de establecer un sistema punitivo es promover un espacio físico de acogida y convivencia para las personas que lo precisen, la adopción de las medidas indicadas requiere inmediatez, pues de otra forma resultaría inviable el adecuado funcionamiento y convivencia en el Centro, siempre teniendo en cuenta que han de ser evitadas situaciones de indefensión para las personas usuarias. Por tal motivo cualquiera que sea el tipo de incumplimiento observado será preceptiva la audiencia de la persona, al objeto de que tras conocer el incumplimiento observado pueda ser alegado lo que estime conveniente.

A tal efecto será levantada por el equipo profesional del Centro, acta en la que se indicará la fecha del hecho, incumplimiento observado, nombre de la persona, alegaciones formuladas o desistimiento de las mismas, así como medida propuesta. Dicha acta será firmada por el equipo profesional y la persona implicada.

En cualquier caso la persona afectada podrá dirigirse a la Concejalía de Acción Social, en el supuesto de estimar vulnerados los derechos de los que es titular en virtud de las presentes normas.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante  
Concejalía de Acción Social

Centro de Acogida e Inserción  
para Personas Sin Hogar de Alicante

### ANEXO

Las actas correspondientes se guardarán en el centro y se pondrán a disposición de la Concejalía de Acción Social cuando esta las requiera.